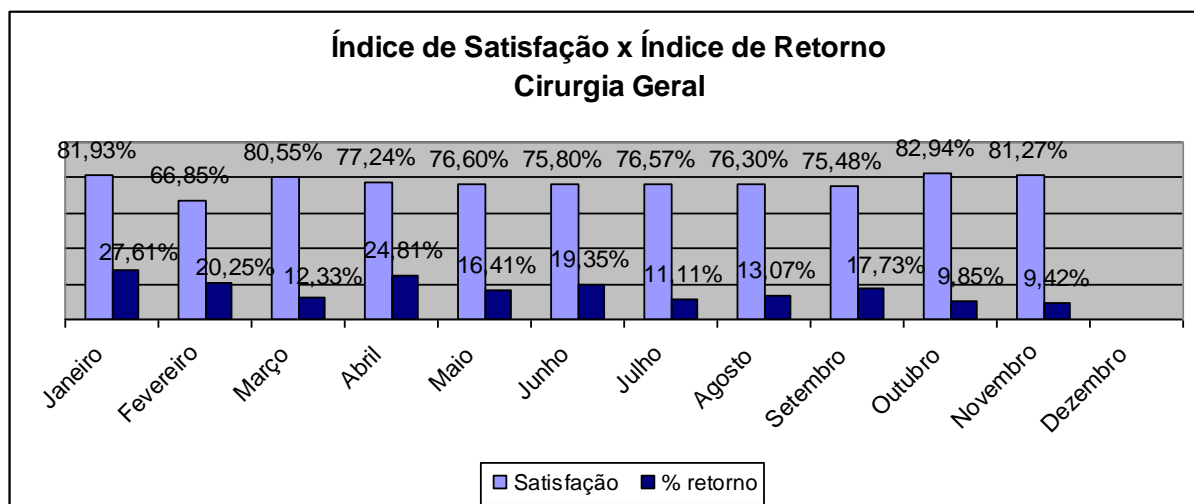
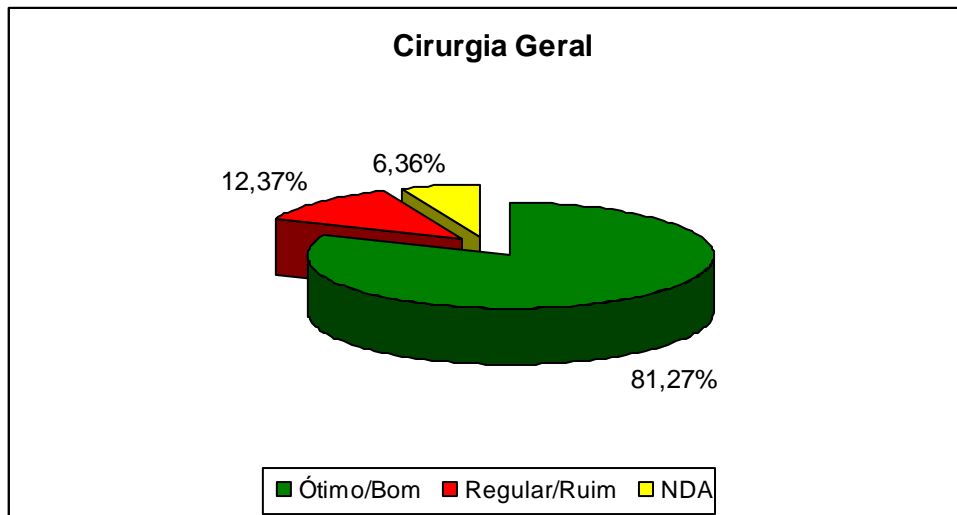


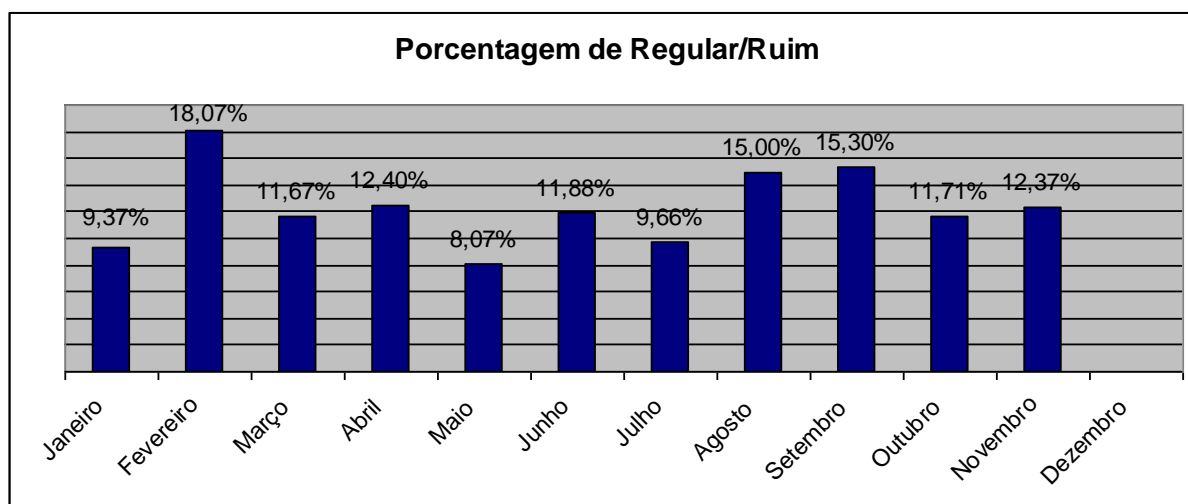
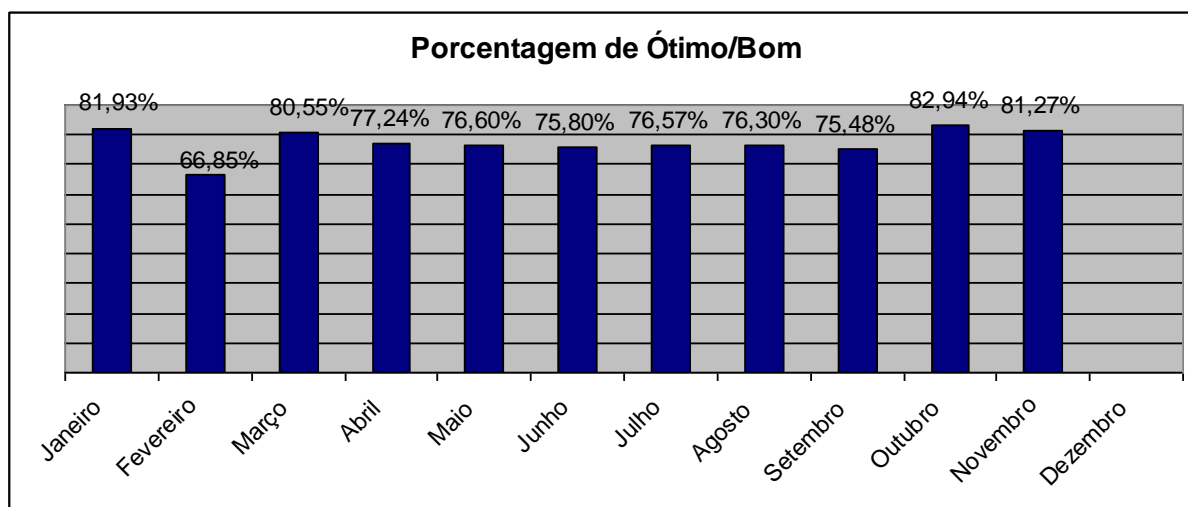
RELATÓRIO SINTÉTICO NOVEMBRO/2012

Cirurgia Geral: 81,27% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 9,42%

138 Internações
13 pesquisas respondidas

HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Limpeza Recepção/ Corredores	30,77%	0,00%
Organização Geral	23,08%	7,69%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	53,85%
Equipe medica – Como você considera o atendimento recebido	7,69%	15,38%

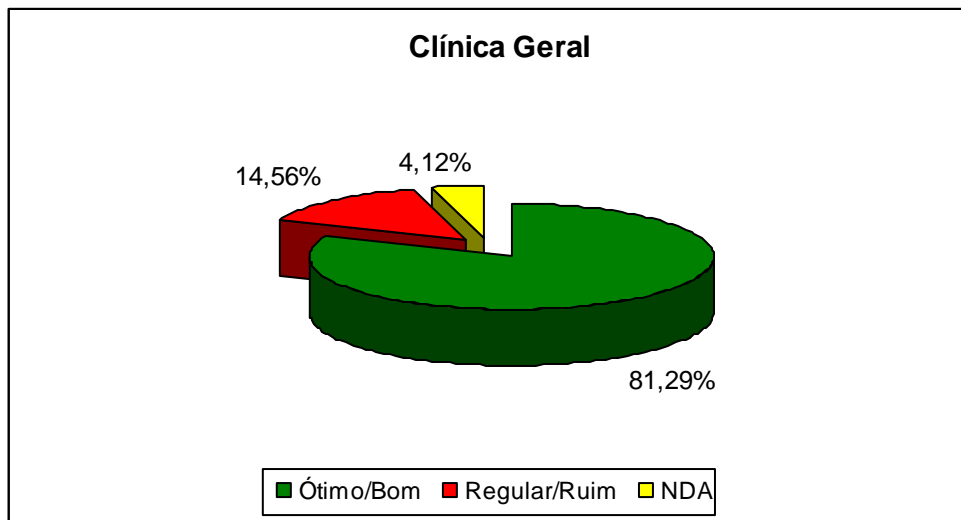
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	38,46%	15,38%	7,69%	0,00%	38,46%
			Sim	Não	NDA
Você indicaria a Santa Casa			69,23%	15,38%	0,00%
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%

Clínica Geral: 81,29% clientes satisfeitos

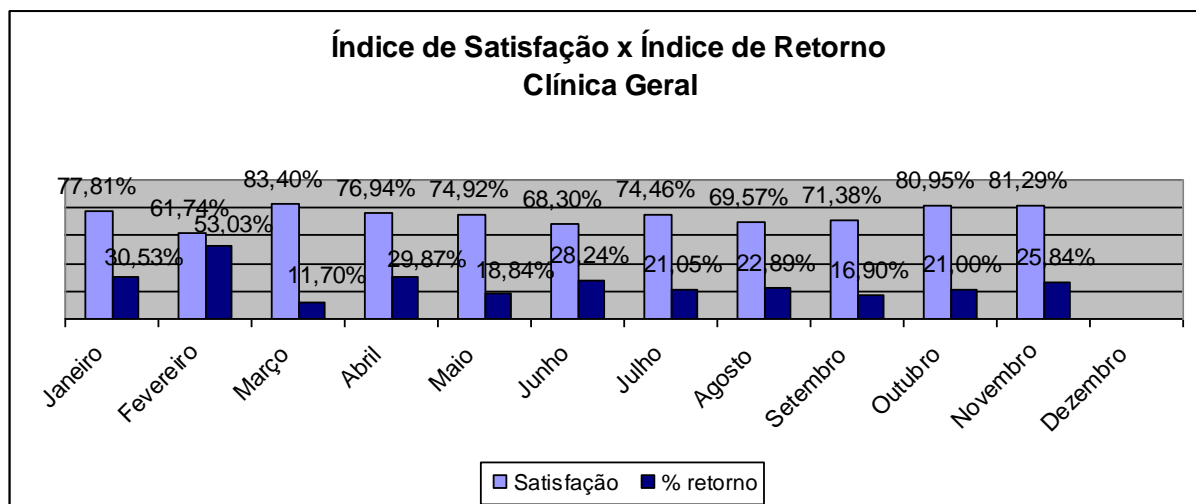
Índice de Retorno: 25,84%

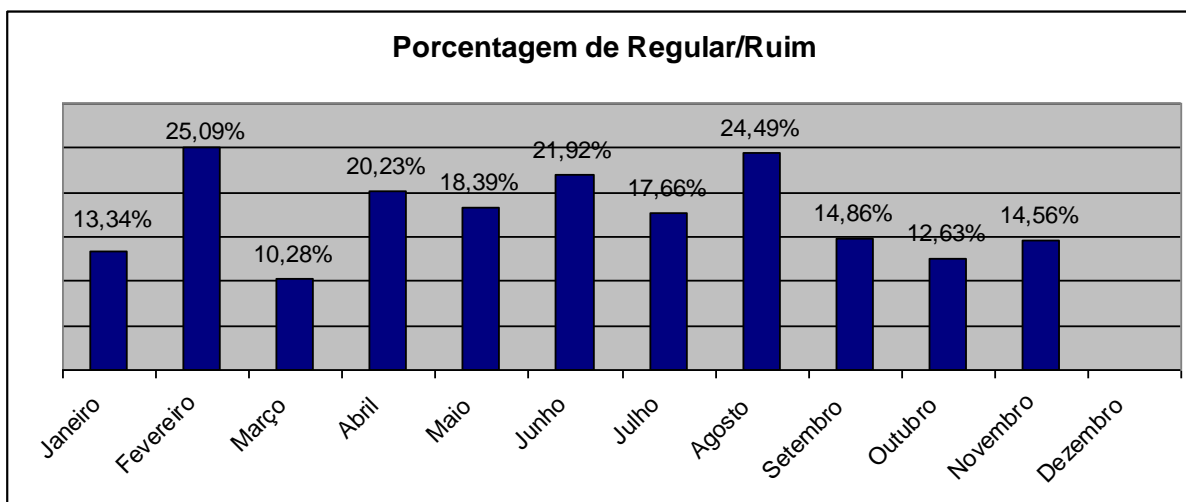
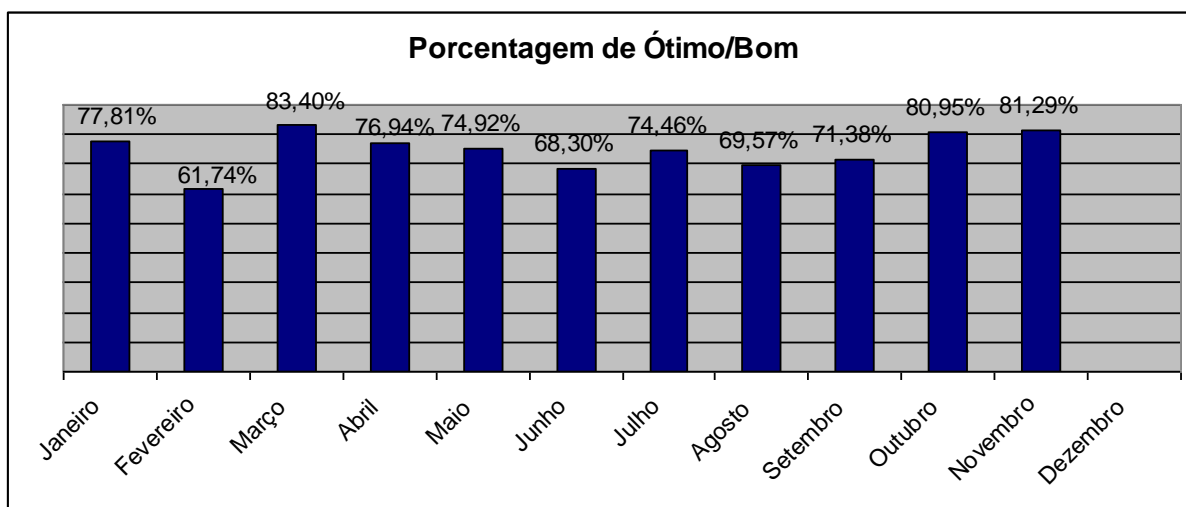
89 Internações

23 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

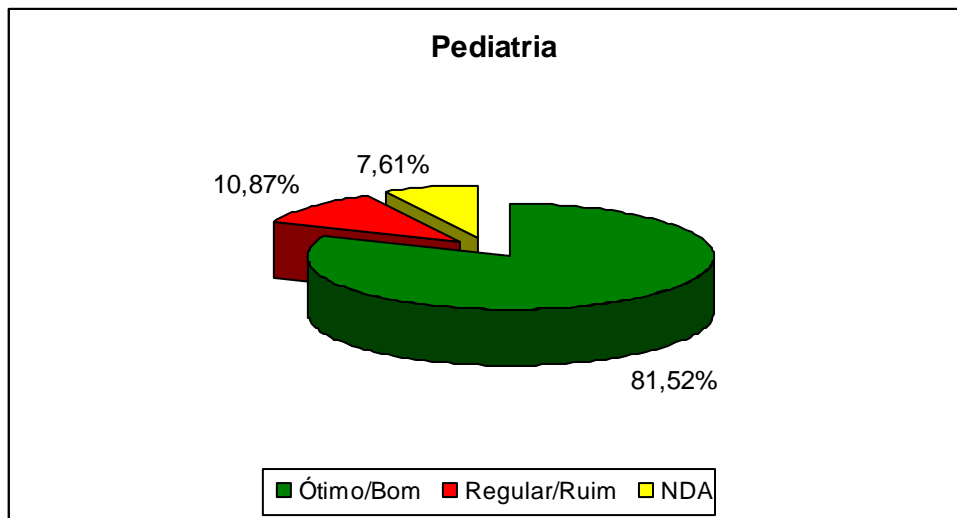
Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Sinalização Interna	21,74%	8,70%
Limpeza Recepção/ Corredores	30,43%	0,00%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	52,17%
Alimentação – Apresentação, temperatura e qualidade das refeições	21,74%	0,00%

Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	47,83%	17,39%	0,00%	0,00%	34,78%
Você indicaria a Santa Casa			Sim	Não	NDA
			47,83%	47,83%	0,00%
Como você classifica o hospital	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
	91,30%	8,70%	0,00%	0,00%	0,00%

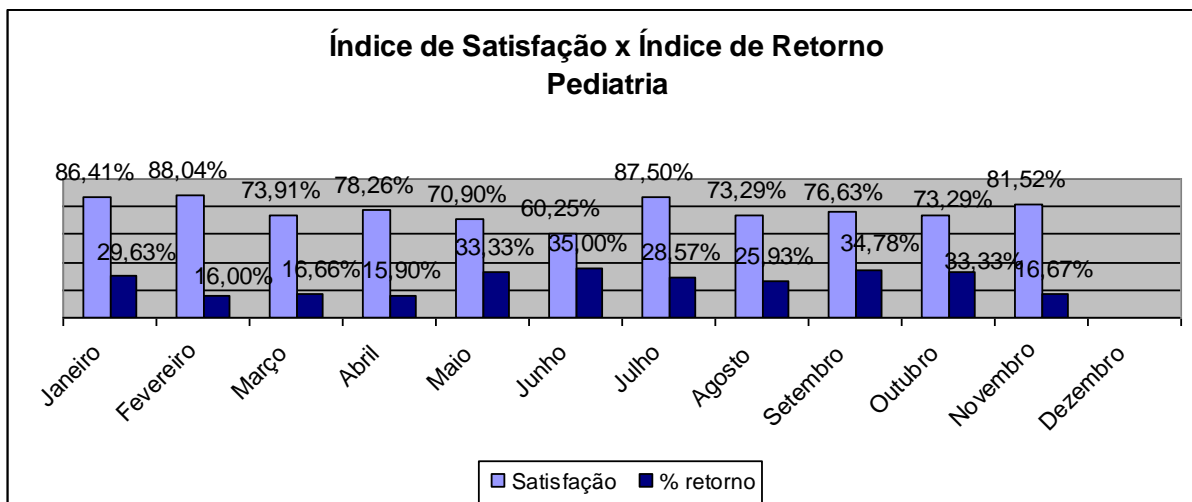
Pediatria: 81,52% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 16,67%

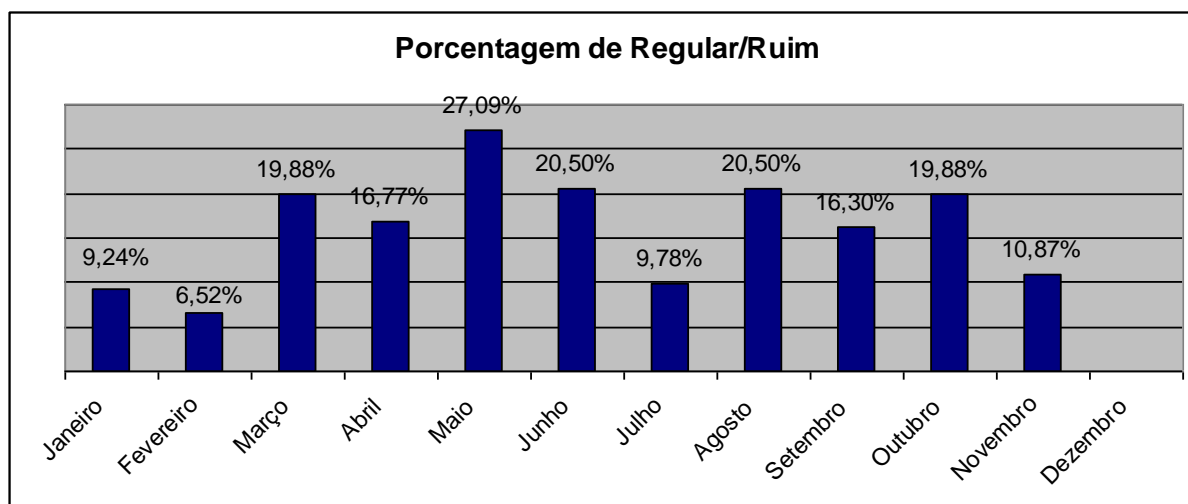
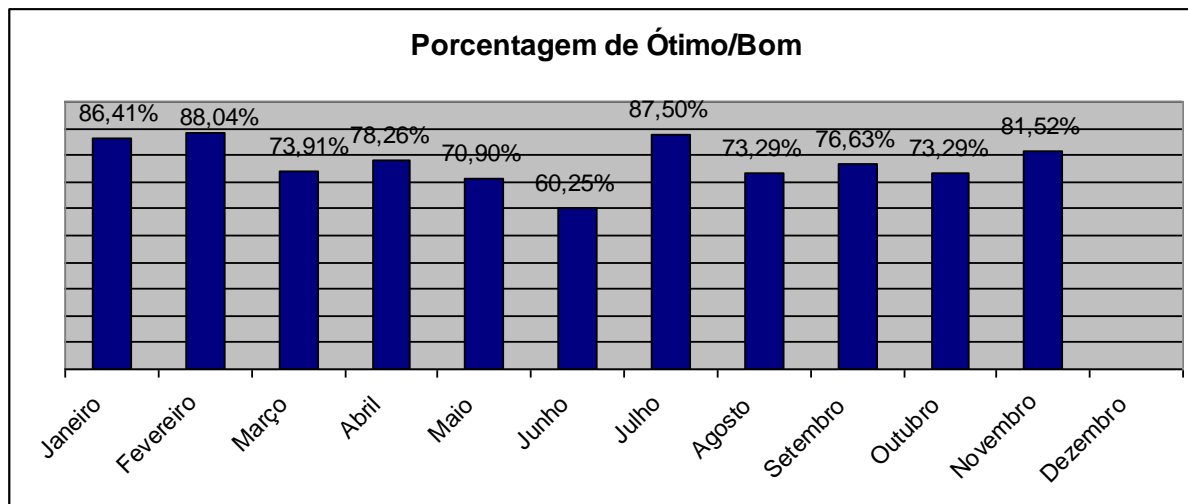
24 Internações

04 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Sinalização Interna	50,00%	0,00%
Limpeza Recepção/Corredores	25,00%	0,00%
Silencio	25,00%	0,00%
Ambiente Hospitalar – Organização Geral	0,00%	25,00%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	25,00%
Quartos – Conservação (paredes, portas e pisos)	25,00%	0,00%
Enfermagem – Explicação fornecida pela equipe sobre procedimentos/cuidados	0,00%	25,00%
Equipe Medica- Explicação fornecida pela equipe sobre procedimentos/ cuidados	0,00%	25,00%



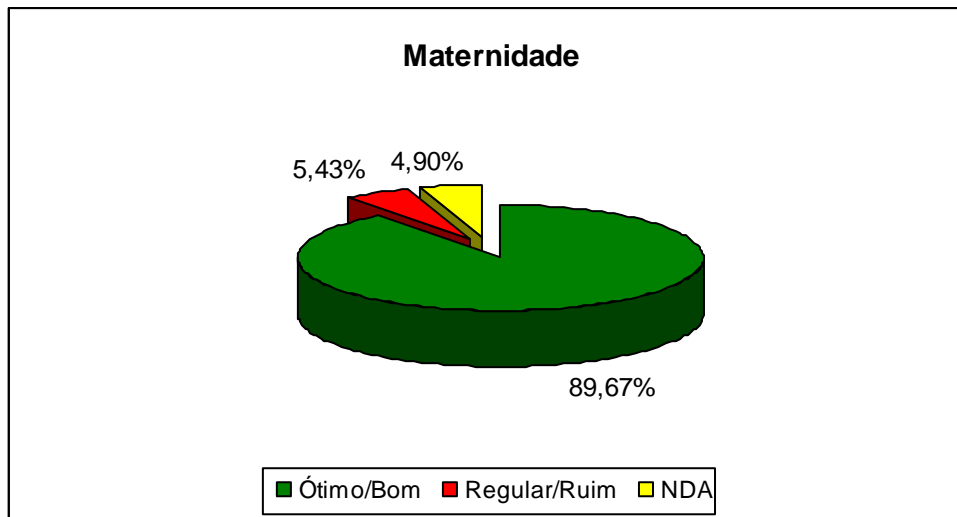
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	50,00%

		Sim	Não	NDA	
Você indicaria a Santa Casa		75,00%	25,00%	0,00%	
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	100,00 %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

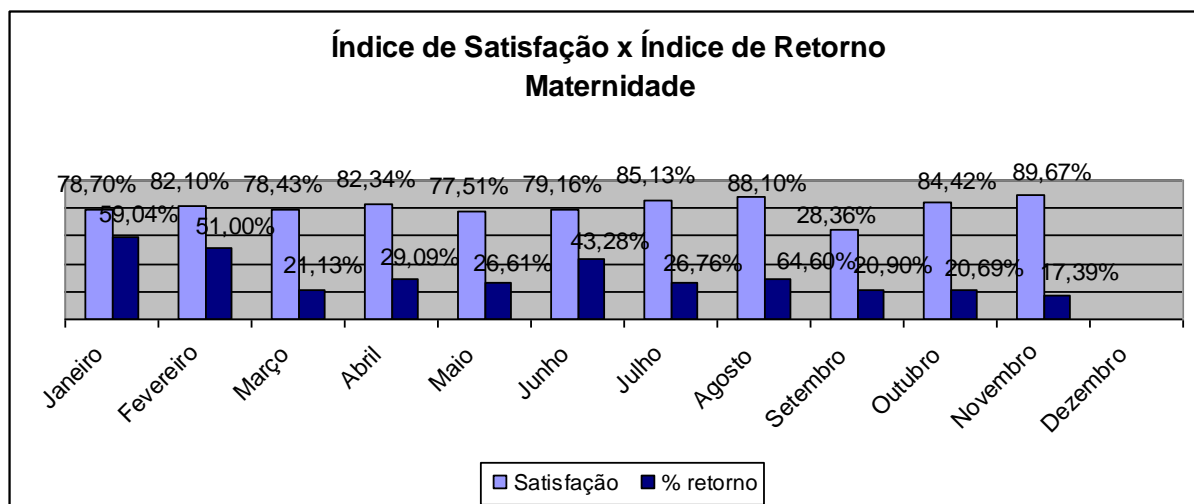
Maternidade: 89,67% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 17,39%

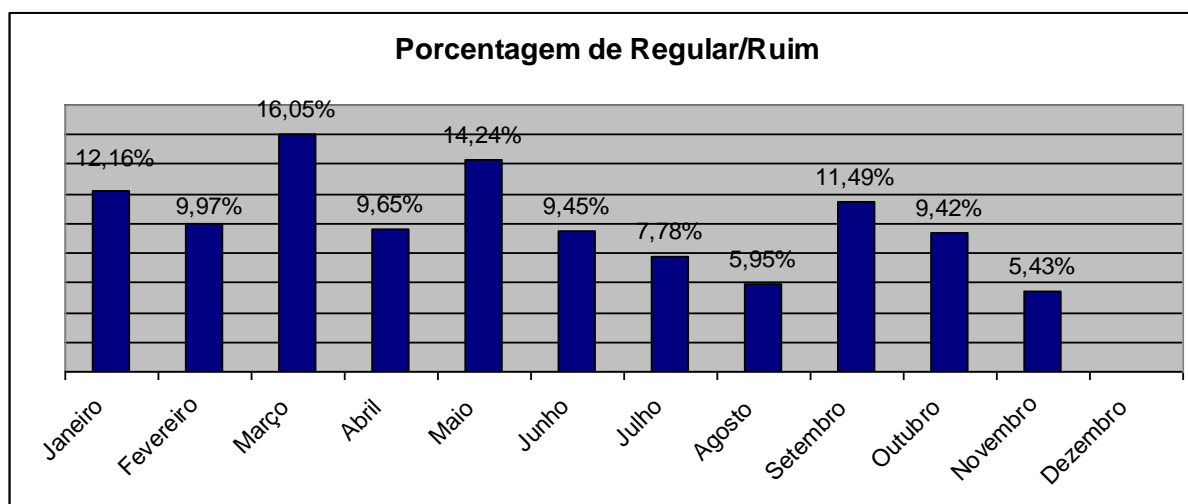
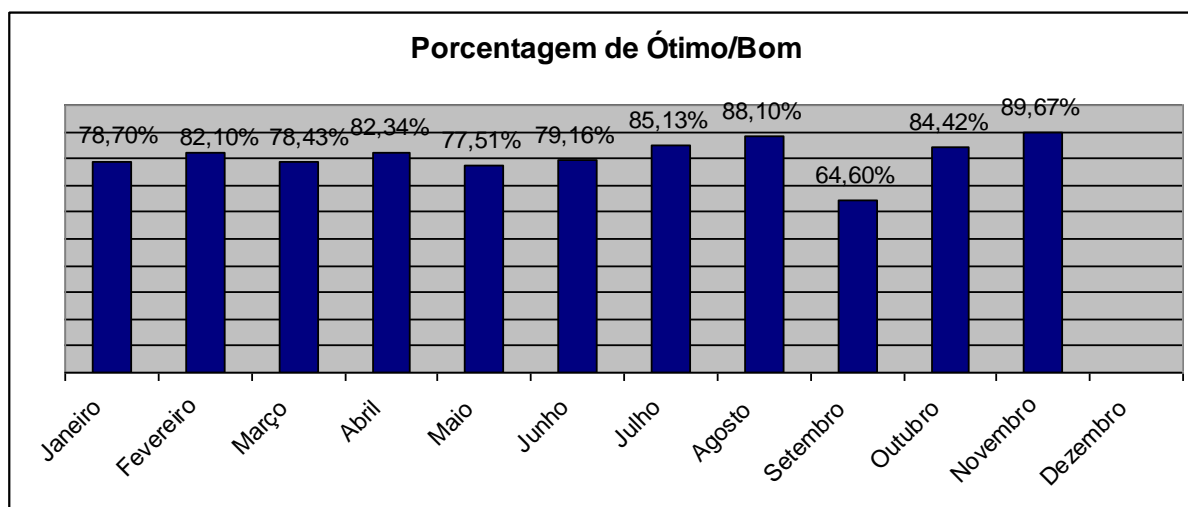
46 Internações

08 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Limpeza Recepção/Corredores	37,50%	0,00%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	37,50%

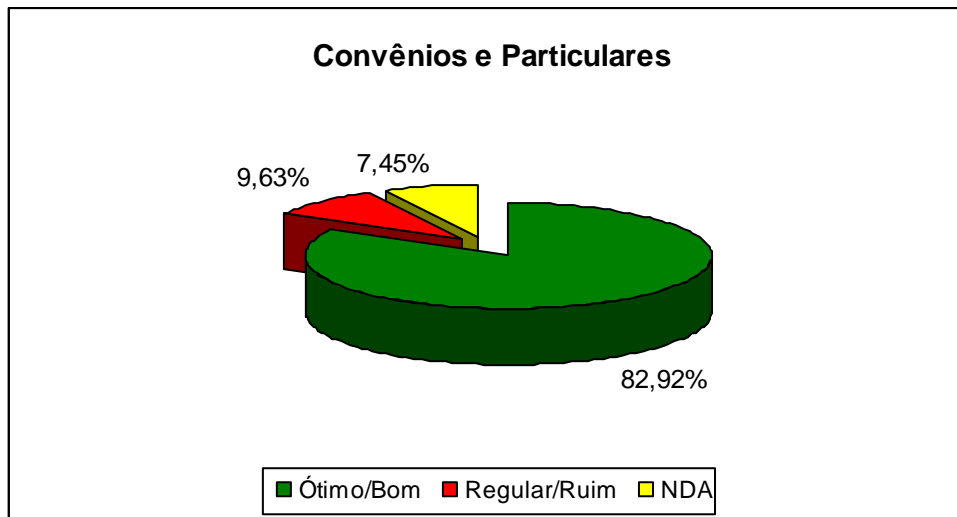
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	25,00%	0,00%	12,50%	0,00%	62,50%

		Sim	Não	NDA		
Você indicaria a Santa Casa		87,50%	12,50%	0,00%		
		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital		100,00 %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

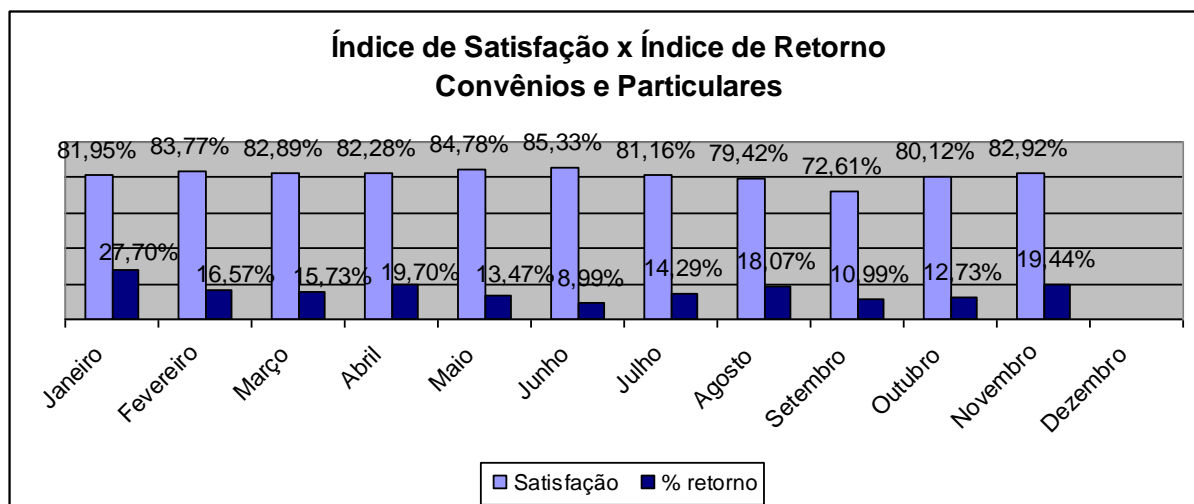
Convênios e Particulares: 82,92 % clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 19,44%

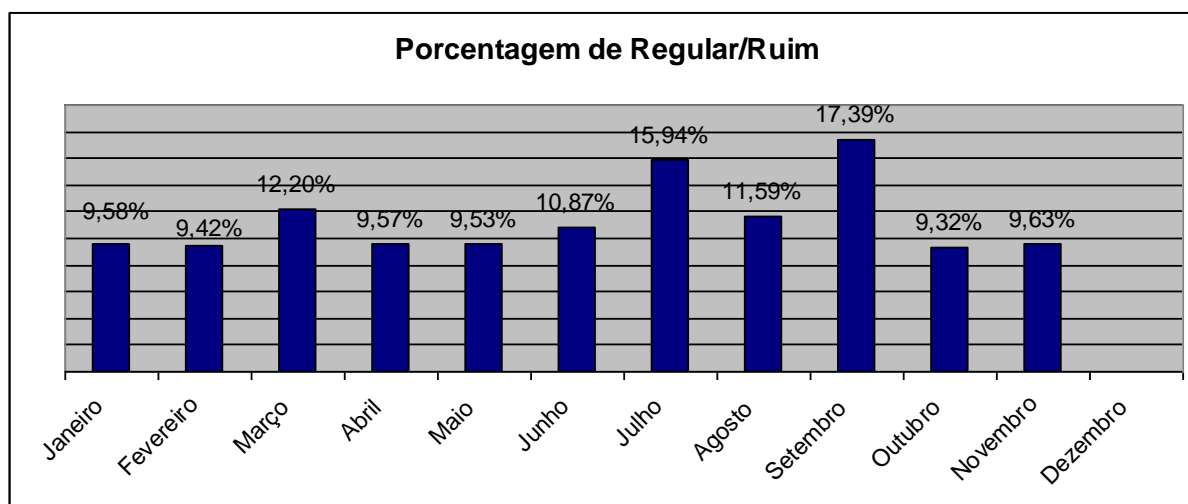
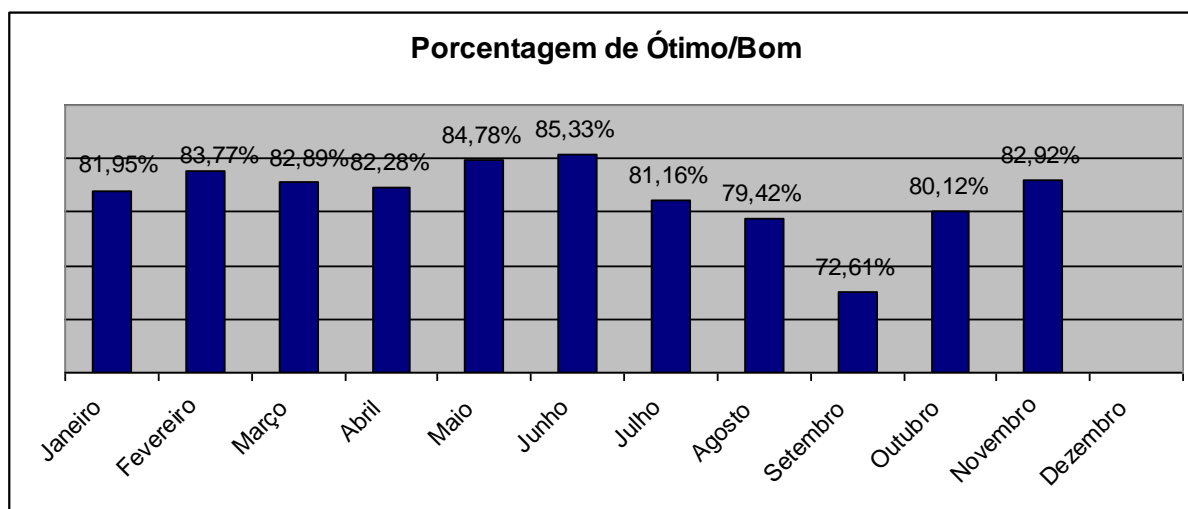
72 Internações

14 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Limpeza – recepção / corredores	28,57%	0,00%
Organização Geral	28,57%	0,00%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	28,57%

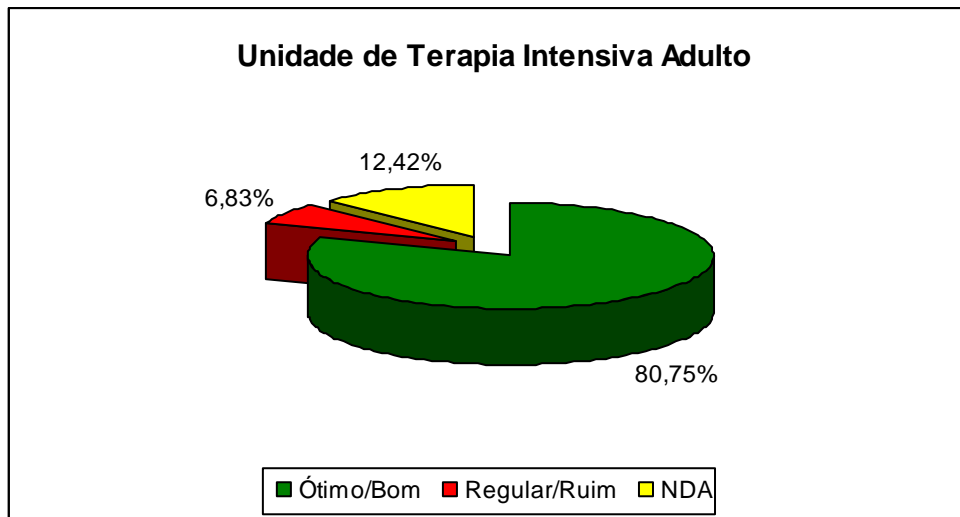
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	0,00%	14,29%	7,14%	0,00%	78,57%

	Sim	Não	NDA		
Você indicaria a Santa Casa	57,14%	35,71%	0,00%		
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	92,86%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%

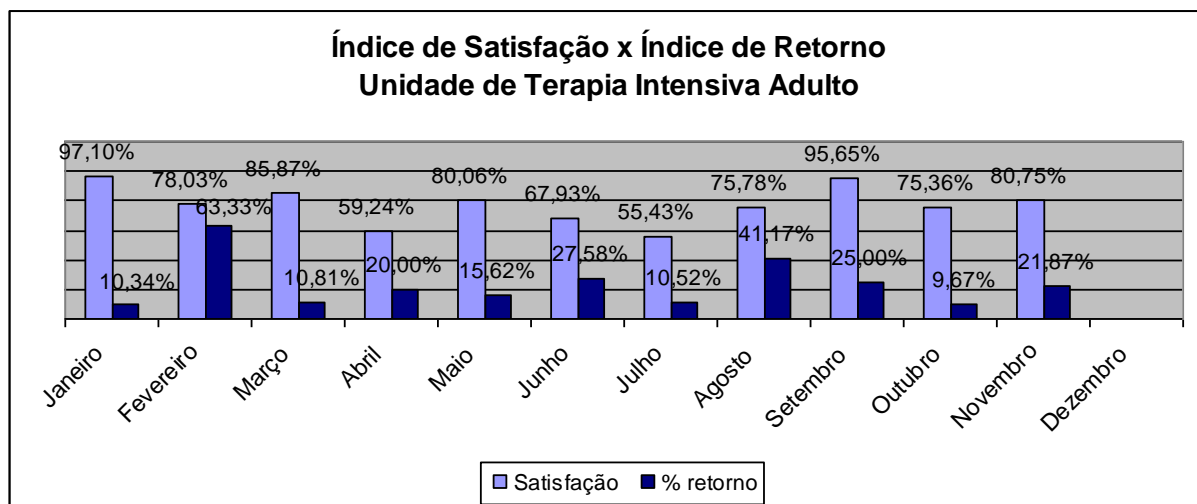
Unidade de Terapia Intensiva Adulto: 80,75% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 21,87%

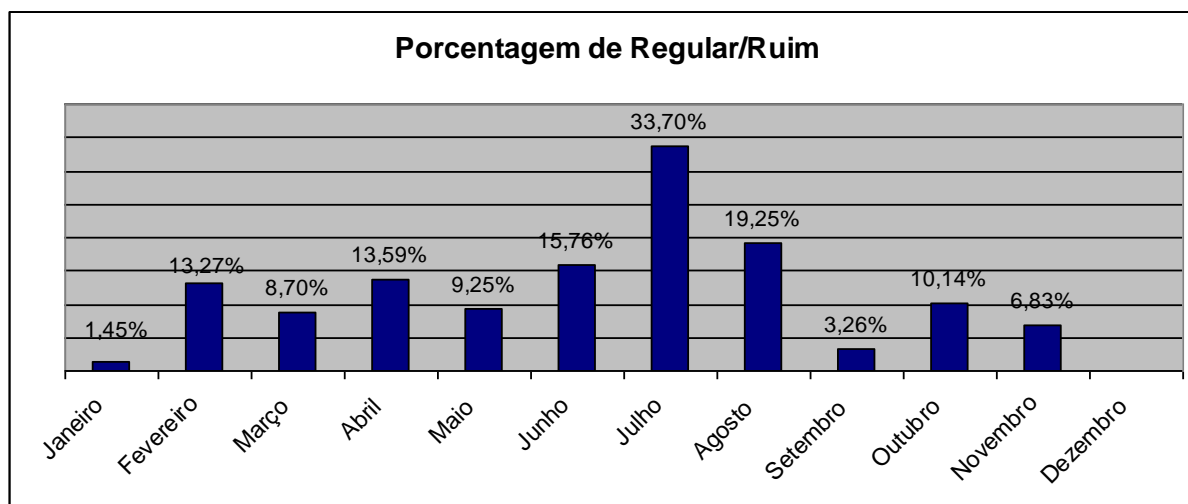
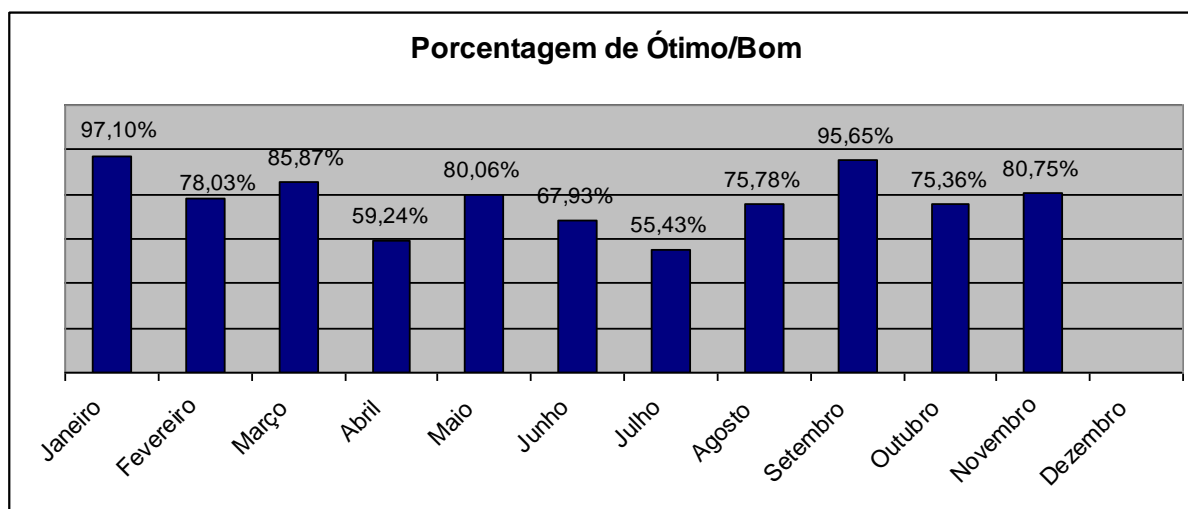
32 Internações

07 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente hospitalar:	Regular	Ruim
Limpeza- Recepção e Corredores	28,57%	0,00%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	28,57%
Alimentação – Apresentação, temperatura e qualidade das refeições	71,43%	0,00%

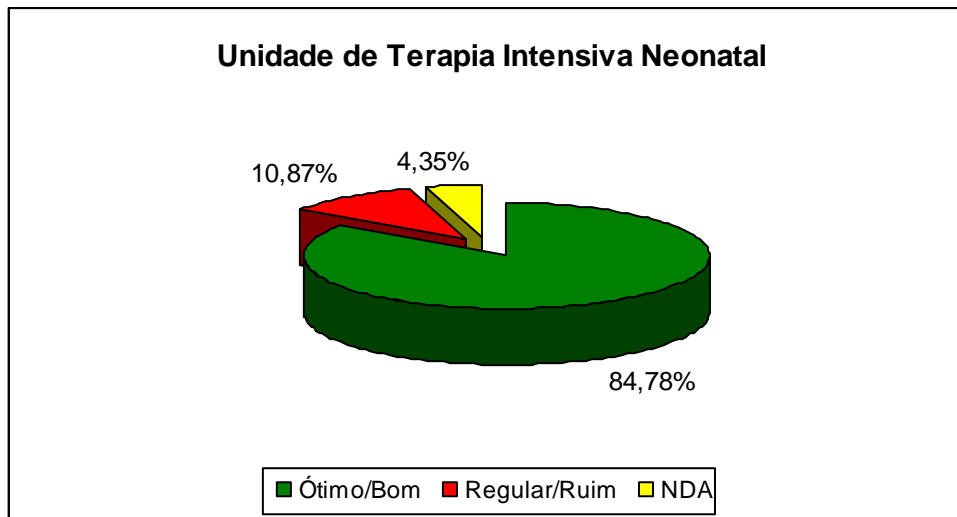
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	14,29%	14,29%	0,00%	0,00%	71,43%

		Sim	Não	NDA	
Você indicaria a Santa Casa		42,86%	57,14%	0,00%	
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	85,71%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%

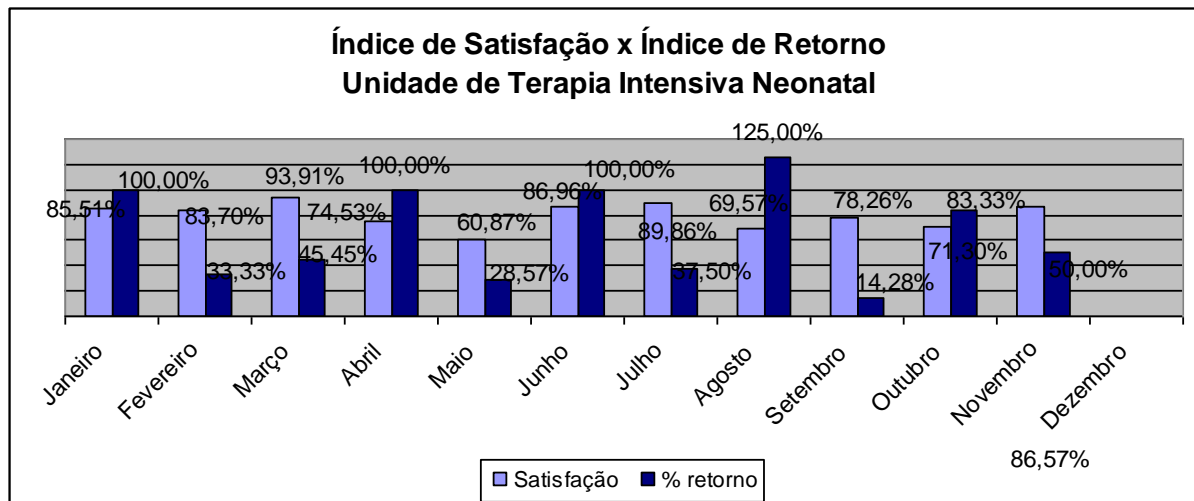
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: 84,78% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 50,00%

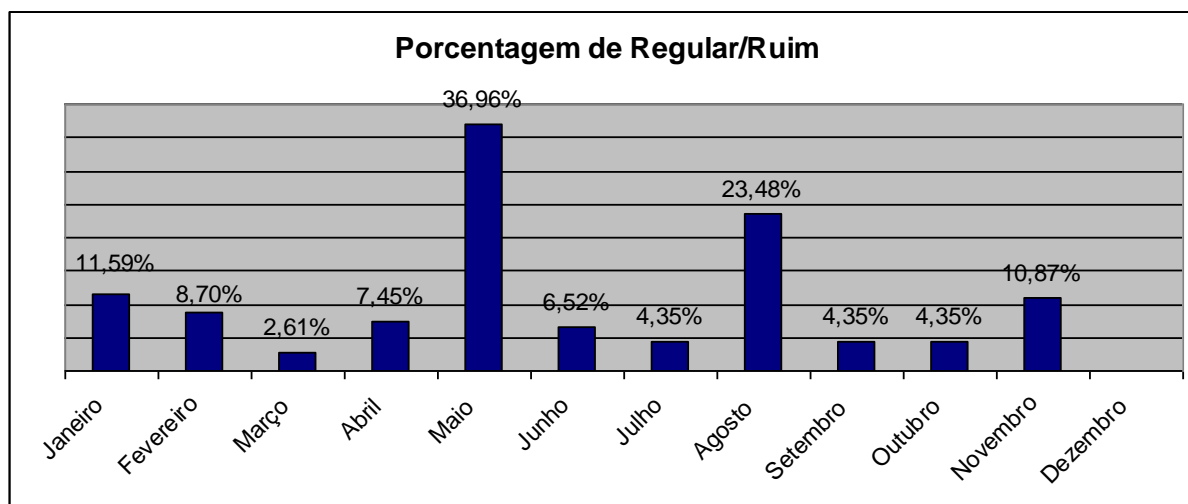
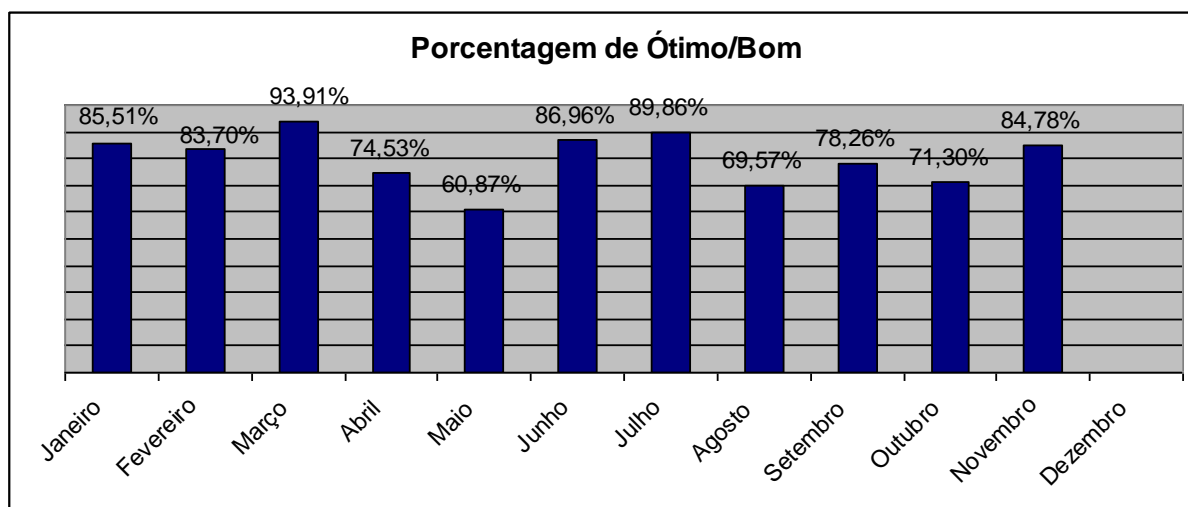
04 Internações

02 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Alimentação – Apresentação, temperatura e qualidade das refeições	100,00%	0,00%
Quantidade servida por refeicao	50,00%	0,00%
Enfermagem – tempo de espera	50,00%	0,00%
Equipe Medica – Como você considera o atendimento recebido	50,00%	0,00%

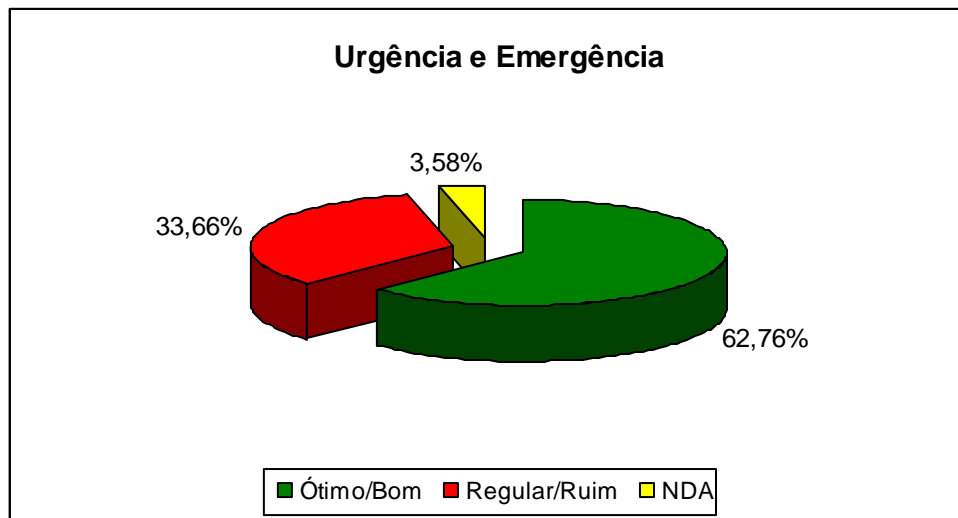
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%

	Sim	Não	NDA		
Você indicaria a Santa Casa	100%	0,00%	0,00%		
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como classifica o hospital	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

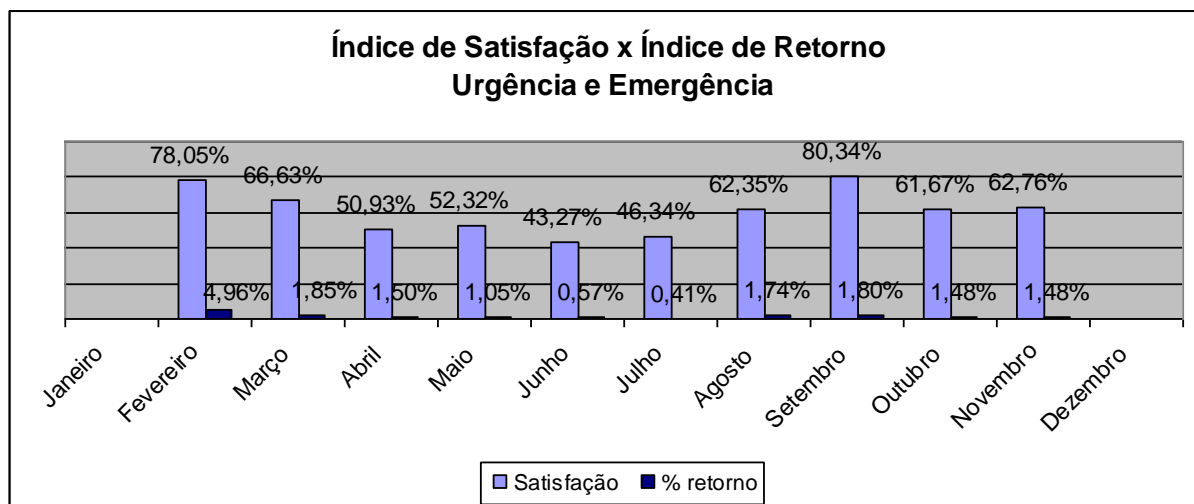
Urgência e Emergência: 62,76 % clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 1,48 %

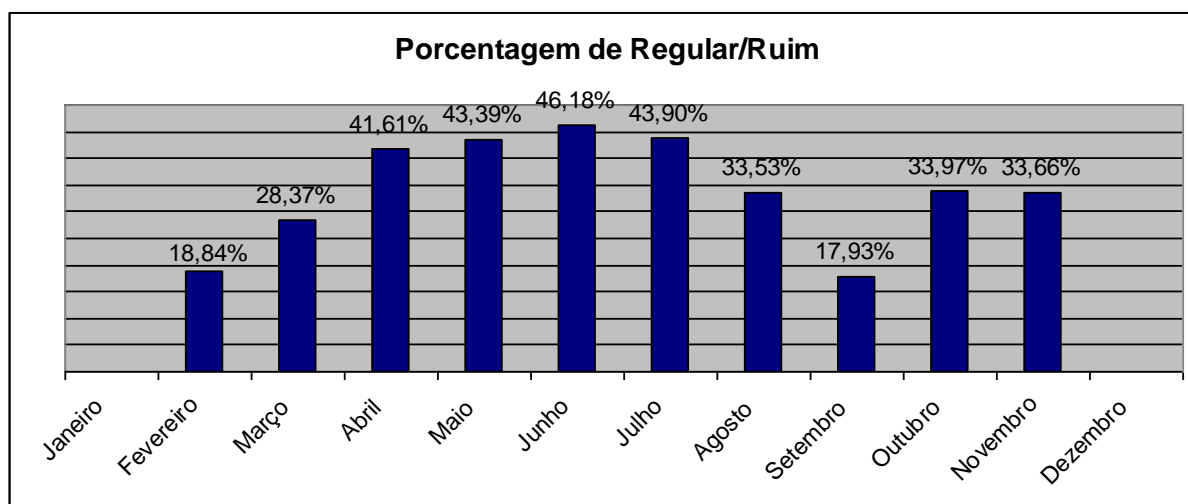
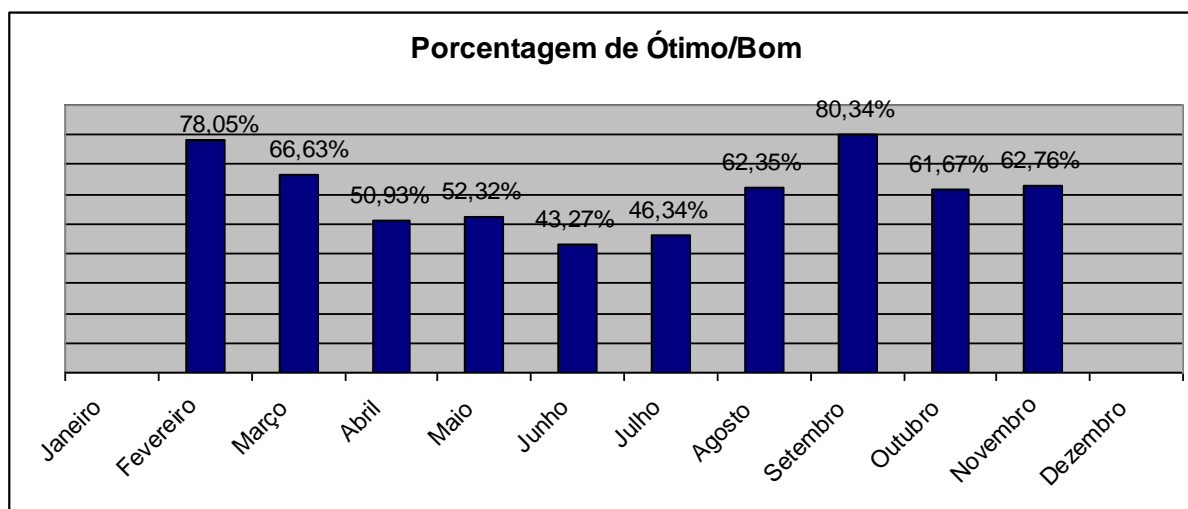
9738 Atendimentos

145 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

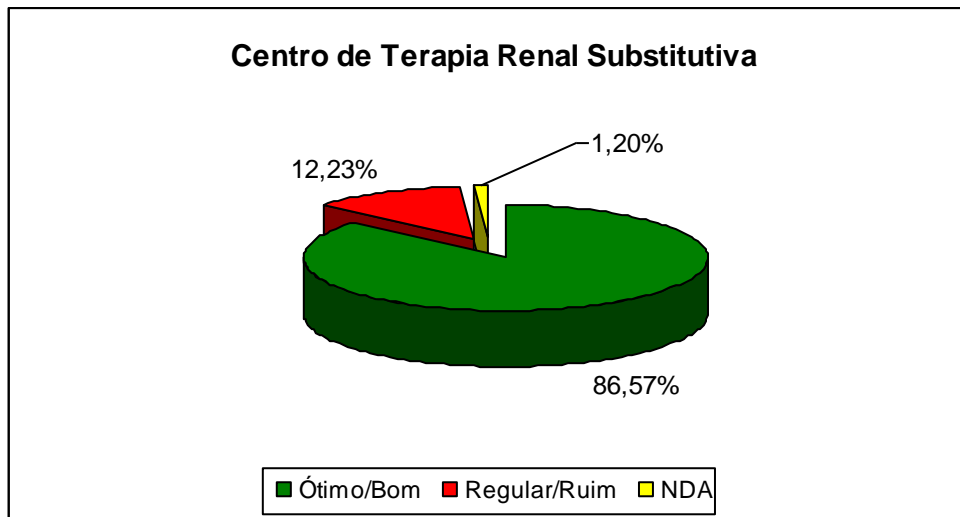
	Regular	Ruim
Tempo de espera	16,00%	16,00%
Atendimento da Enfermagem	21,00%	18,00%
Atendimento Médico	27,00%	17,00%

	Sim	Não
Você indicaria a Santa Casa	23,00%	18,00%

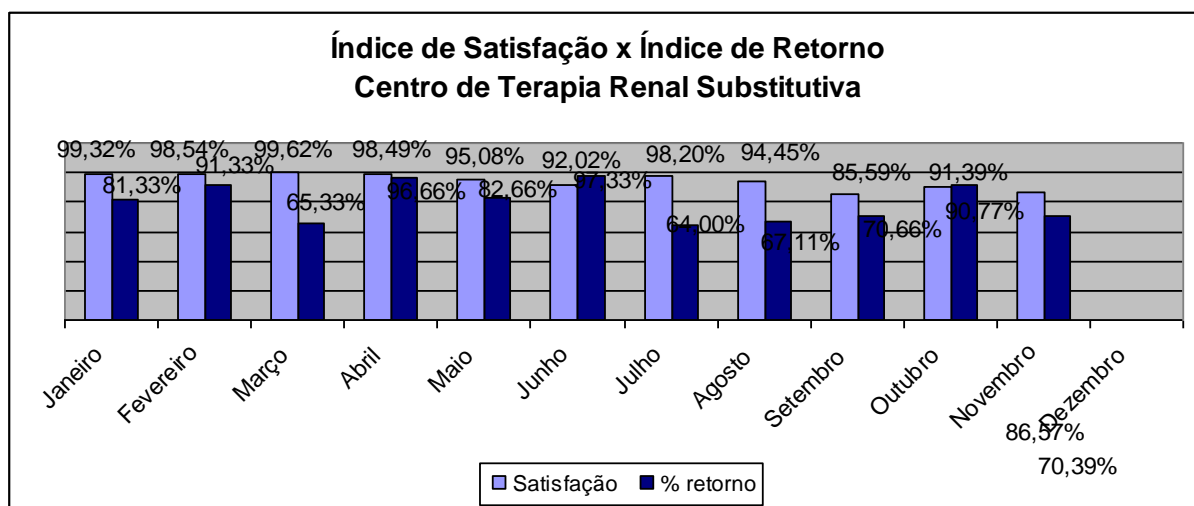
Centro de Terapia Renal Substitutiva: 86,57% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 70,39%

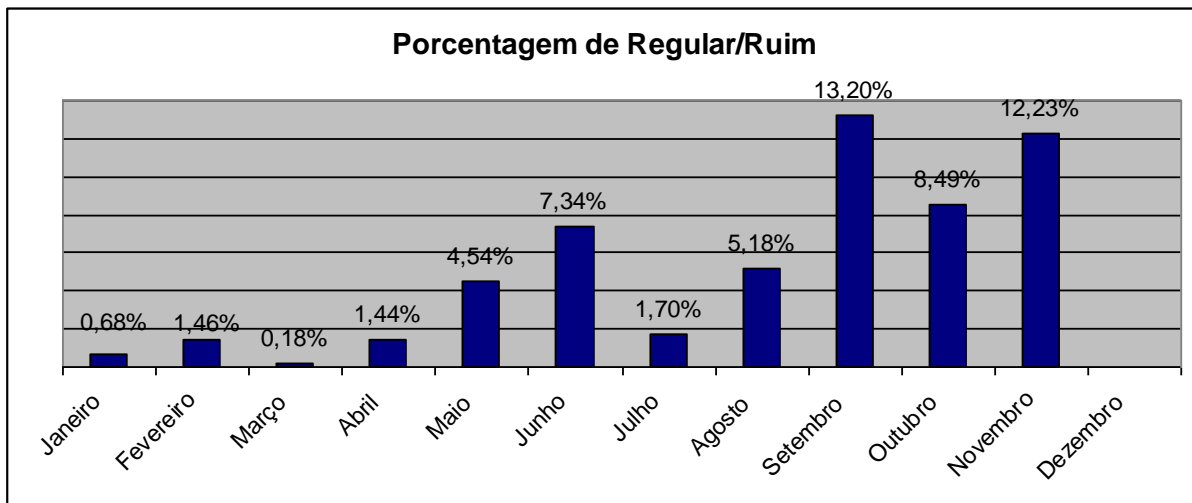
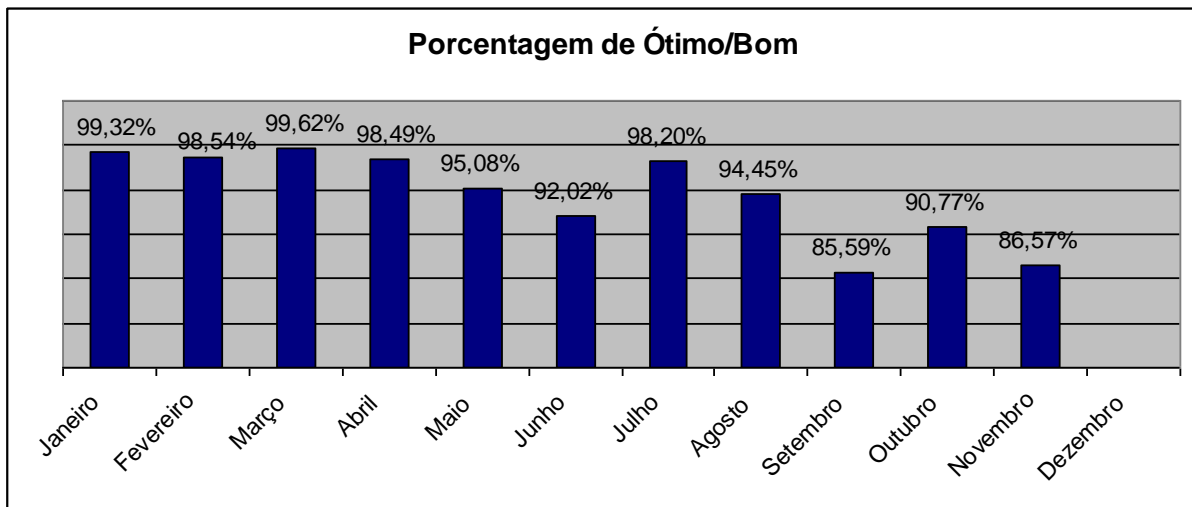
152 Atendimentos

107 Pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Samira Cristiane Negri Tobias
Supervisora de Qualidade